

## Elektronische Auftragsmappe

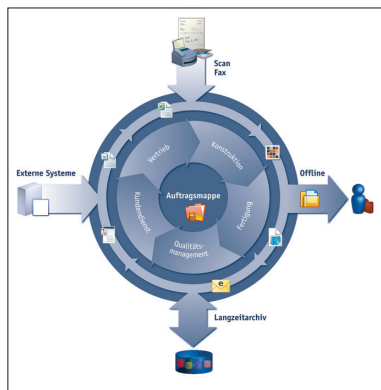
# Das Kundendatenmanagement verbessern

von Martin Ortgies  
Produktion Nr. 37, 2009

**BRAUNSCHWEIG (Iz).** Unvollständige, nicht verfügbare oder veraltete Kunden- und Auftragsinformationen markieren Schwachstellen in Unternehmensabläufen. Die Ursache: Die Informationen werden an vielen Stellen getrennt gesammelt und verwaltet.

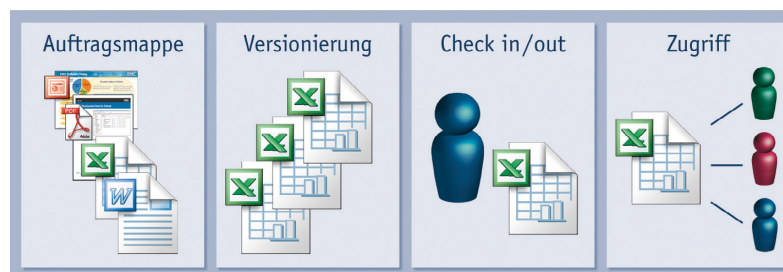
Das Kundendatenmanagement gehört zu den Dauerbaustellen, hat Steria Mummert Consulting in einer aktuellen Studie ermittelt. Jeder dritte Betrieb in Deutschland investiert deshalb verstärkt in die Reorganisation bestehender Prozesse, um Kosteneffizienz, Durchlaufgeschwindigkeit und Qualität zu verbessern und operative Risiken zu verringern mit Einsparpotenzialen von bis zu 20%.

Die Burgmann Industries GmbH & Co. KG hat als Auftragsfertiger eine Vielzahl individueller Kundenaufträge zu bearbeiten. Voraussetzung dafür ist ein effizientes Auftragsmanagement. Alle dafür benötigten Informationen lagen früher in verschiedenen Systemen vor, ein zentraler Zugriff auf die gesamten Daten eines Auftrags fehlte jedoch. Durch die dezentrale Ablage konnte nicht sichergestellt werden, dass alle Mitarbeiter



Die elektronische Auftragsmappe ist ein zentraler „Sammelkorb“ für alle auftragsrelevanten Informationen. Im Verlauf der Auftragsabwicklung werden relevante Dokumente (z.B. Kalkulationen, Angebote, Emails, etc.) aus CRM, PDM, ERP automatisch übernommen oder Office-Dokumente manuell eingefügt.

stets mit der aktuellen Version der Auftragsdokumente arbeiten. Um die stetig wachsende Menge an Informationen effizient nutzbar zu machen, sollte eine strukturierte Ablage mit optimierten Suchmöglichkeiten geschaffen werden. Mit der digitalen Auftragsdatenmappe, die in Zusammenarbeit mit Spezialisten für Dokumentenmanagement von der fme AG



Die Versionsverwaltung stellt durch Check-in-/Check-out-Mechanismen und einer automatischen Versionierung sicher, dass ausschließlich aktuelle Dokumente im Umlauf sind.

entwickelt und implementiert wurde, können die Mitarbeiter die jetzt zentral vorgehaltenen Daten einzelner Aufträge laut Anbieter besser finden, wiederverwenden und damit wichtige Arbeitszeit einsparen.

Bei Burgmann Industries ist die Auftragsmappe im Dokumenten-Management logisch unterhalb einer Kundenakte angesiedelt, die allgemeine, auftragsunabhängige Informationen zu einem Kunden enthält. In der Auftragsdatenmappe selbst befinden sich wiederum in Form virtueller Produktdatenmappen die gesammelten Daten und Dateien der zu diesem speziellen Auftrag zugeordneten Produkte. Automatisierte Datenimporte aus dem Angebots-, ERP- sowie

dem PDM-System übernehmen wichtige Auftragsdaten in die Dokumenten-Managementlösung, so dass der manuelle Pflegeaufwand minimiert und eine doppelte Datenpflege vermieden wird. Die Mappen dienen den beteiligten Bereichen jedoch nicht nur als Informationsquelle im Rahmen laufender Aufträge, sondern werden insbesondere vom Vertrieb und den weltweit angebotenen Tochterunternehmen als Referenzdatenbank geschätzt.

Thomas Böhm, Abteilungsleiter bei Burgmann Industries bestätigt die Vorteile: „Für uns war die Einführung der elektronischen Auftragsmappe ein Gewinn. Auf diese Weise können wir nun wichtige Informationen, die

zwar in den bereits existierenden unterschiedlichen Systemen vorhanden waren, zentral in virtuellen Mappen strukturiert ablegen und recherchieren. Daraus ergibt sich für uns und unsere Arbeitsweisen ein echter Mehrwert.“

## Vorteile im Überblick

### Fünf wichtige Vorteile einer digitalen Auftragsmappe

- Die Unterlagen zum Auftrag sind vollständig und aktuell, inklusive der E-Mails zum Auftrag.
- Alle Auftragsinformationen sind jederzeit, auch von unterwegs, verfügbar.
- Die Informationen sind zentral abgelegt und durch professionelle Suchfunktionen schneller findbar. Außerdem haben sich die Durchlaufzeiten in der Auftragsabwicklung spürbar verkürzt.
- Angebotsinhalte, Planungen, Kalkulationen etc. können bei neuen Kundenanfragen besser wiederverwendet werden.
- Compliance-Anforderungen wie gesetzlich vorgeschriebene Aufbewahrungsfristen werden vom Dokumentenmanagement zentral überwacht und können so besser eingehalten werden.